

Зміст

| | |
|----------------|---|
| Передмова..... | 6 |
| Подяки | 8 |

Частина 1: Хто такий Фред?

| | |
|---------------------------------------|----|
| Розділ 1. Перший Фред..... | 13 |
| Розділ 2. Принципи Фреда | 17 |
| Розділ 3. Фредові спостереження | 23 |

Частина 2: Стати Фредом

| | |
|---|----|
| Розділ 4. Кожен може щось змінити..... | 36 |
| Розділ 5. Успіх витікає зі стосунків..... | 42 |
| Розділ 6. Постійно створюйте цінність для інших ... | 48 |
| Розділ 7. Весь час переосмислюйте себе | 57 |

Частина 3: Робити інших Фредами

| | |
|--------------------------------|----|
| Розділ 8. Знаходьте | 67 |
| Розділ 9. Винагороджуйте | 71 |
| Розділ 10. Навчайте | 75 |
| Розділ 11. Демонструйте..... | 79 |

Частина 4: З любові до Фреда

| | |
|-------------------------------|----|
| Розділ 12. Фред сьогодні..... | 85 |
| Розділ 13. Дух Фреда | 89 |

| | |
|-----------------------------|----|
| Додаток: Табель Фреда | 92 |
|-----------------------------|----|

| | |
|-----------------|----|
| Про автора..... | 95 |
|-----------------|----|

ПЕРШИЙ ФРЕД

Нехай кожен день буде вашим шедевром.

Джошуа Вуден, батько Джона Вудена*

Уперше я зустрів такого «Фреда» одразу після купівлі «нового» старого дому (як я його називав). Будівля 1928 року стала моїм першим придбанням і розташовувалася в чудовому зеленому районі Денвера, який звався Вашингтон-парк. За кілька днів по тому, як я в нього переїхав, хтось постукав у двері. Відчинивши, я побачив на порозі листоношу.

— Доброго ранку, містере Сенборн! — бадьоро привітався він. — Мене звати Фред, я доставлятиму вам пошту. Я забіг на хвилинку, представитися, привітати вас у наших краях і трішечки дізнатися, хто ви такий і чим заробляєте на життя.

То був звичайний із виду чоловік, середнього зросту і статури, з невеличкими вусами. І хоч у зовнішності не було нічого незвичайного, його щирість і теплота одразу впадали в око.

Я був дещо здивований. Як і більшість із нас, я роками отримував пошту, але жодного разу не мав подібних зустрічей із листоношами. І мене це приємно вразило.

— Я — професійний спікер. І справжньої роботи я не маю, — відповів я жартом.

— Якщо ви професійний спікер, то ви багато їздите, — сказав Фред.

— Так, ваша правда. Я проводжу в роз'їздах сто шістдесят — двісті днів на рік.

Кивнувши, Фред продовжував:

* Одна із семи життєвих настанов відомого в США баскетбольного тренера Джона Вудена (1910–2010), які він засвоїв від батька — Джошуа Вудена (1882–1950).

— Так от, якщо ви дасте мені розклад ваших поїздов, я зміг би відкладати вашу пошту й доставляти її вам у ті дні, коли ви будете вдома.

Мене вразила така сумлінність, але я запевнив Фреда, що йому навряд чи знадобиться аж така ретельність.

— Хіба не можна просто залишати пошту в поштової скриньці біля дому? — здивувався я. — Я заберу її, повернувшись додому.

Фред насупився й похитав головою.

— Містере Сенборн, нерідко злодії вишуковують поштові скриньки, де назбиралося багато пошти. Це їм говорить про те, що господарів немає в місті. І ваш будинок можуть обікрасти.

Фреда моя пошта хвилювала більше, ніж мене! Але це можна пояснити: він працював на пошті.

— Послухайте, що я скажу, містере Сенборн, — продовжував Фред. — Я кластиму пошту до скриньки, поки вона зачинятиметься. Так ніхто не знатиме, що вас немає вдома. Те, що не вміститься в скриньку, я складатиму між москітною сіткою та дверима. Там ніхто нічого не побачить. А те, що вже й туди не влізе, я притримаю до вашого повернення.

Він це казав, а я стояв і думав: «Невже цей хлопець справді служить у поштової службі США? Скидалося на те, що в цих краях діє якась приватна пошта. Втім, пропозиція Фреда виглядала заманливо, тож я пристав на неї.

За два тижні по тому я повернувся додому з відрадження. Вставляючи ключ у замкову шпарину, помітив, що дверний килимок кудись подівся. Невже в Денвері якісь злодюжки крадуть дверні килимки? Але ось я побачив його в кутку ганку. Під килимком було щось сховано. Я підняв його й побачив записку — вгадайте, від кого? Звісно ж, від Фреда! Я прочитав її і зрозумів, що сталося. Поки мене не було вдома, служба кур'єрської доставки привезла надісланий мені пакет за чужою адресою. Коробку залишили на чужому ганку через п'ять будинків від мого. Побачивши цю посылку не там, де вона мала бути, Фред узяв її, приніс до мого дому і сховав під дверним килимком — подалі від чужих очей. І лишив там записку з поясненням.

Отже, Фред не тільки доставляв пошту, а й виправляв огріхи служби доставки!

Я був уражений до глибини душі. Як професійний спікер, я з легкістю виявляю і вказую, що не так з обслуговуванням клієнтів і в бізнесі загалом. Значно важче знайти якщо не зразковий приклад, то хоча б вартий похвали. Й ось він — листоноша Фред, золотий приклад того, як виглядає індивідуальний підхід, взірць для всіх і кожного, хто прагне позитивних змін.

Я став наводити свій досвід спілкування з Фредом як ілюстративний матеріал на семінарах і публічних виступах по всій країні. Усі хотіли почути про Фреда. Слухачі, незалежно від того, працювали вони у сфері послуг чи на виробництві, займалися високими технологіями чи медициною, зачаровано слухали мої розповіді про Фреда.

Повертаючись у Денвер, я при нагоді розказував Фреду, як його робота надихала інших. Якось я розповів йому історію про одну працівницю, яка зневірилася від того, що роботодавець не помічав її старань. Вона написала мені, що приклад Фреда надихнув її «не опускати рук» і далі робити те, що вона вважала правильним, не чекаючи ні визнання, ні нагород.

Я розповів Фреду про одного менеджера, який після одного мого виступу відвів мене у бік і зізнався: він довго не міг усвідомити, що весь час метою його кар'єри було по суті стати «Фредом». Він щиро вважав: мета будь-якого професіонала або бізнесмена — стати найкращим у своїй царині.

Я радо повідомив листоноші, що декілька компаній навіть запровадили в себе Премію Фреда й нагороджували тих працівників, які демонстрували притаманний йому дух новаторства та відданості справі.

А один із фанів Фреда якось навіть прислав для нього (на мою адресу) коробку домашнього печива!

У перше Різдво після того, як Фред став моїм листоношою, я захотів якось урочисто віддячити йому за винятковий сервіс. І залишив для нього в поштовій скриньці невеличкий подарунок. А на другий день я знайшов там адресований мені незвичний лист. Марка на конверті не була погашена. І тоді я звернув увагу на зворотну адресу; то був лист від Листоноші Фреда.

Я був уражений до глибини душі. Як професійний спікер, я з легкістю виявляю і вказую, що не так з обслуговуванням клієнтів і в бізнесі загалом. Значно важче знайти якщо не зразковий приклад, то хоча б вартий похвали. Й ось він — листоноша Фред, золотий приклад того, як виглядає індивідуальний підхід, взірць для всіх і кожного, хто прагне позитивних змін.

Я став наводити свій досвід спілкування з Фредом як ілюстративний матеріал на семінарах і публічних виступах по всій країні. Усі хотіли почути про Фреда. Слухачі, незалежно від того, працювали вони у сфері послуг чи на виробництві, займалися високими технологіями чи медициною, зачаровано слухали мої розповіді про Фреда.

Повертаючись у Денвер, я при нагоді розказував Фреду, як його робота надихала інших. Якось я розповів йому історію про одну працівницю, яка зневірилася від того, що роботодавець не помічав її старань. Вона написала мені, що приклад Фреда надихнув її «не опускати рук» і далі робити те, що вона вважала правильним, не чекаючи ні визнання, ні нагород.

Я розповів Фреду про одного менеджера, який після одного мого виступу відвів мене у бік і зізнався: він довго не міг усвідомити, що весь час метою його кар'єри було по суті стати «Фредом». Він щиро вважав: мета будь-якого професіонала або бізнесмена — стати найкращим у своїй царині.

Я радо повідомив листоноші, що декілька компаній навіть запровадили в себе Премію Фреда й нагороджували тих працівників, які демонстрували притаманний йому дух новаторства та відданості справі.

А один із фанів Фреда якось навіть прислав для нього (на мою адресу) коробку домашнього печива!

У перше Різдво після того, як Фред став моїм листоношою, я захотів якось урочисто віддячити йому за винятковий сервіс. І залишив для нього в поштовій скриньці невеличкий подарунок. А на другий день я знайшов там адресований мені незвичний лист. Марка на конверті не була погашена. І тоді я звернув увагу на зворотну адресу; то був лист від Листоноші Фреда.

Фред знав, що залишати в поштовій скриньці лист без марки — це порушення закону, тож навіть попри те, що він же і приніс його, усе зробив як слід: наклеїв марку на конверт.

Я розпечатав лист і прочитав: «Шановний містере Сенборн! Дякую, що пам'ятаєте про мене в цей Різдвяний день. Мені дуже приємно, що ви розповідаєте про мене на своїх виступах і семінарах, і сподіваюся, що я й надалі зможу забезпечувати вас винятковим сервісом. Щиро ваш Листоноша Фред».

Наступні десять років я незмінно отримував від Фреда його чудові послуги. По тому, як пошта забивала мою скриньку, я завжди міг сказати, у які дні на нашій вулиці працював не він. Коли на роботі був Фред, усе лежало акуратно складене.

І не тільки це. У Фреда був і особистий інтерес до мене. Одного дня, коли підстригав галявину перед будинком, на вулиці пригальмував автомобіль. Опустилося скло, і знайомий голос гукнув:

— Привіт, містере Сенборн! Як пройшла ваша поїздка?

Це був Фред, він був не на роботі, просто проїжджав нашою вулицею.

Спостерігаючи за його бездоганними діями та ставленням до роботи, я дійшов висновку, що Фред і те, як він підходить до своїх обов'язків, становлять ідеальну метафору високих особистих досягнень і високої майстерності в ХХІ столітті. Фред — і сила сильна інших Фредів, яких мені пощастило зустріти, бачити, з якими довелося працювати, — ось завдяки кому я сів за «Фактор Фреда». У цій книзі зібрані прості, але мудрі уроки, які я засвоїв від Фредів, мандруючи світом.

Стати Фредом під силу будь-кому! І вам у тому числі! А нагородою будуть не лише надзвичайні зусилля та професійний успіх. А й надзвичайне життя.